ISTITUTO COMPRENSIVO TOMMASO VALENTI
TREVI (PG)

CARTA DEI SERVIZI

Di cui al D.P.C.M. 07/06/95

CAPO I – DISPOSIZIONI GENERALI

PREMESSA

Il nostro Istituto Comprensivo pubblica una serie di documenti in cui sono descritte l'organizzazione e l'offerta formativa della scuola. La presente Carta dei Servizi è un documento di garanzia e di tutela dei diritti degli utenti e del personale. Essa si affianca al Piano Triennale dell'Offerta Formativa, al Regolamento d'Istituto e ai Patti Educativi di Corresponsabilità.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi dell'Istituto Comprensivo Statale "T. Valenti" di Trevi ha come fonte di ispirazione fondamentale gli artt. 3, 21, 30, 33 e 34 della Costituzione Italiana.
La scuola in tutte le sue componenti rispetterà i principi fondamentali sanciti dalla legge, dall'ordinamento scolastico e dalle disposizioni contrattuali in materia.

CAPO II – PRINCIPI E CRITERI ATTUATIVI

La scuola organizzerà il servizio fondando la propria azione su principi di:

1. UGUAGLIANZA

1.1. Nessuna discriminazione nell'erogazione del sevizio scolastico può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche.
1.2. La scuola attua iniziative di sostegno, di integrazione e di potenziamento delle abilità individuali.
1.3. La scuola si coordina con gli Enti locali e con i Servizi socio-assistenziali del territorio per rispondere a specifiche esigenze didattiche e ricercare soluzioni adatte a risolvere le problematiche relative a soggetti in difficoltà.

2. IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

2.1 Gli operatori scolastici agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
2.2. La scuola garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative, attraverso la presenza attiva e la vigilanza di tutti gli operatori, in rapporto all'orario di servizio e alle mansioni dei singoli dipendenti.
2.3. Nell'eventualità di riunioni e agitazioni sindacali, che avverranno nel rispetto delle norme di legge e contrattuali vigenti, la scuola si impegna a dare ampia e tempestiva comunicazione alle famiglie delle limitazioni o sospensioni nell'erogazione del servizio.

3. ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE

3.1. La scuola si impegna ad attivare ogni forma di partecipazione dei genitori attraverso incontri di informazione e di presentazione delle attività scolastiche, di consultazione, di informazione sull'organizzazione della scuola prima della scadenza del termine delle iscrizioni.

3.2. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative agli alunni stranieri anche attraverso la realizzazione di un Protocollo di accoglienza per gli alunni di altre nazioni che si inseriscono ad anno scolastico iniziato, a quelli degenti negli ospedali e a quelli in situazione di disabilità.

3.3. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dello studente e questi, naturalmente, deve essere consapevole dei propri doveri.

4. DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

4.1 La libertà di scelta si esercita tra le istituzioni scolastiche statali dello stesso ordine, nei limiti numerici stabiliti dalla legge per la formazione delle classi, tenuto conto dei limiti di affollamento dei locali. Nella scuola primaria la scelta si attua tra tempo pieno e tempo normale e può essere soddisfatta se ricorrono le condizioni generali rispetto al numero degli alunni per la formazione delle classi e all'esistenza dei servizi accessori.

4.2 La scuola attua interventi di prevenzione e controllo al fine di garantire la regolare frequenza degli alunni ed evitare fenomeni di dispersione scolastica.

5. PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA, TRASPARENZA

5.1 La Scuola considera la trasparenza nei rapporti interni amministrativi, e in quelli con l'utenza, condizione fondamentale per favorire la partecipazione democratica alla gestione sociale della scuola. Verrà pertanto garantita la pubblicizzazione e la disponibilità sotto varie forme (inserimento all'albo, forma cartacea, supporto informatico, sito web della scuola) dei documenti e degli atti d'interesse dell'utenza, del personale docente e A.T.A..

5.2 La partecipazione della famiglia degli studenti è favorita da atteggiamenti costanti di collaborazione, di ascolto e di dialogo da parte del Dirigente Scolastico, degli insegnanti, del personale di segreteria ed ausiliario. Sono regolarmente previsti l'orario di ricevimento individuale del Dirigente Scolastico, degli Insegnanti e della segreteria, l'orario dei consigli di Classe e dei consigli d'Istituto e la scansione dettagliata degli incontri di ricevimento collettivi. Orari diversi per colloqui individuali possono essere concordati su richiesta.

5.3 Questa Istituzione scolastica favorisce una gestione partecipata nell'ambito delle competenze degli organi collegiali e delle procedure previste dalle norme vigenti.

5.4 L'Istituto Comprensivo consente l'uso degli edifici e delle attrezzature, fuori dell'orario scolastico e nel rispetto del Regolamento d'Istituto, per favorire attività di promozione culturale, sociale e civile.

5.5 L'attività scolastica, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si ispira a criteri di efficienza, efficacia e flessibilità organizzativa, tenendo sempre presente innanzitutto l'aspetto didattico.

5.6 Nell'Istituto opera un Comitato Mensa con i rappresentanti dei genitori e operatori della scuola che ha il compito di vigilare sulla qualità del servizio.

6. LIBERTA' DI INSEGNAMENTO ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

6.1 Ai docenti, nel rispetto delle norme costituzionali e degli ordinamenti della scuola stabiliti dalle leggi dello Stato, è garantita la libertà di insegnamento che si esplica con una azione didattica che stimoli e favorisca la piena formazione della personalità degli allievi.

6.2 L'aggiornamento costituisce un compito per l'Amministrazione e un impegno per tutto il Personale scolastico che può aderire alle proposte della Scuola, di soggetti qualificati e riconosciuti dall'Amministrazione Scolastica ed anche promuovere, in autonomia, la propria formazione in servizio. L'Istituto Comprensivo garantisce ed organizza modalità di formazione e aggiornamento del personale.

CAPO III
Sezione I - AREA DIDATTICA

7. ATTIVITA' DIDATTICA

7.1 La scuola, con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della Società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali.

7.2 La scuola individua ed elabora gli strumenti ed organizza attività per garantire la continuità educativa e didattica tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli alunni (vedi il Piano Triennale dell'offerta formativa).

7.3 Nella scelta dei libri di testo e delle strumentazioni didattiche, la scuola assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza nel rispetto dei limiti di spesa annualmente comunicati dal Ministero.

7.4 Nell'assegnazione dei compiti da svolgere a casa, il docente opera in coerenza con la programmazione didattica del consiglio di interclasse o di classe, tenendo presente la necessità di rispettare razionali tempi di studio degli alunni.

7.5 I docenti si impegnano ad instaurare con gli alunni rapporti atti a creare un clima sereno che favorisca il dialogo e la collaborazione, all'interno di un sistema di regole chiare e condivisibili, nel rispetto dei reciproci ruoli e motivando ogni provvedimento adottato.

7.6. L'attività didattica svolta è documentata per mezzo di appositi registri.

8. ATTIVITA' DI RECUPERO, SOSTEGNO E APPROFONDIMENTO

Sono programmate dai docenti o dai Consigli di Classe e si svolgono a diversi livelli:
- attività di classe programmate da ciascun docente durante il normale svolgimento delle lezioni;
- attività guidate dal docente e svolte in modo autonomo dagli allievi oltre il normale orario delle lezioni sotto forma di compiti, esercizi, ricerche, approfondimenti;
- specifiche attività di recupero svolte per gruppi di alunni ed organizzate, di norma, in orario pomeridiano.

9. DIPARTIMENTI E COMMISSIONI

Il Collegio docenti si articola in Dipartimenti e Commissioni di lavoro.

-Dipartimenti

Ogni dipartimento al suo interno può organizzarsi autonomamente approntando un piano operativo, può inoltre articolarsi al suo interno per materie specifiche, per classi.

E' coordinato da un docente che si avvale di un segretario. Entrambi sono nominati dal Dirigente scolastico. Nell'ambito dei dipartimenti vengono messe a confronto gli orientamenti didattici e le esperienze dei docenti di una stessa materia o affini e vengono studiati, valutati potenziati i progetti e gli obiettivi oltre che le strategie metodologiche delle singole discipline, per operare in modo unitario ed uniforme.

-Commissioni di lavoro

Le commissioni sono istituite ogniqualvolta se ne ravvisi la necessità e per il tempo necessario. In taluni casi le Commissioni sono delegate dal Collegio dei docenti a deliberare in sua vece, per far fronte con rapidità ad esigenze urgenti o molto specifiche. In altri casi sono costituite da gruppi di docenti che collaborano alla realizzazione di progetti didattici.

10. AZIONE DIDATTICA

La scuola garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

a) Piano Triennale dell'offerta formativa (P.T. O.F.)

b) Regolamento d'Istituto
c) Programmazione didattica
d) Patto Educativo di Corresponsabilità
e) Rapporto di Autovalutazione
f) Piano di Miglioramento

Piano dell'Offerta Formativa

a. E' il documento attraverso il quale si conosce la struttura dell'Istituto, l'entità e la destinazione delle iniziative assunte dalla scuola. Esso esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa ed organizzativa che la scuola adotta nell'ambito della propria autonomia. Il PTOF è coerente con gli obiettivi generali ed educativi determinati a livello nazionale e riflette le esigenze del contesto culturale, sociale ed economico della realtà locale.
b. Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa è elaborato dal Collegio dei Docenti. E' predisposto con la partecipazione di tutte le sue componenti ed è rivedibile annualmente. Il piano è il documento fondamentale costitutivo dell'identità culturale e progettuale dell'istituzione scolastica ed esplicita la progettazione curricolare, extracurricolare, educativa e organizzativa che la adotta nell'ambito della loro autonomia.
c. Il Piano è adottato dal Consiglio d'Istituto.
d. Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa è pubblicato sul sito web della scuola.

Regolamento d'Istituto

Il Regolamento d'Istituto si propone di sollecitare la partecipazione di tutte le componenti scolastiche per un corretto e proficuo funzionamento dell'Istituto, nel rispetto dei principi di libertà e democrazia sanciti dalla Costituzione.

Programmazione educativa e didattica

La programmazione educativa, elaborata dai docenti dei diversi gradi scolastici, progetta i percorsi formativi correlati agli obiettivi di apprendimento previsti nelle Nuove Indicazioni Nazionali per il Curricolo.
Al fine di armonizzare l'attività dei consigli di intersezione, di interclasse o di classe, individua gli strumenti per la rilevazione della situazione iniziale e finale e per la verifica e la valutazione dei percorsi didattici.
Sulla base del P.T.O.F. fissa i criteri, elabora le attività riguardanti i vari progetti, l'orientamento nonché le attività per il recupero e il potenziamento delle lacune negli apprendimenti.

Elaborata ed approvata dai docenti e presentata nei Consigli di intersezione, di interclasse o di classe:

- delinea il percorso formativo della classe/sezione, adeguando gli interventi operativi;
- utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità educative;
- è sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere.".

Patto Educativo di Corresponsabilità

Il Patto educativo di corresponsabilità, previsto dal D.P.R. 235/2007 (art. 5 bis) e dalla Nota Ministeriale del 31/07/08, è il documento in cui scuola e famiglia, analizzate le esigenze di entrambi, riconosciuto il bisogno formativo di una cultura delle regole, stabiliscono una serie di accordi per costruire relazioni di rispetto, fiducia e collaborazione, sviluppando senso di responsabilità ed impegno reciproci, al fine di ottenere il miglior risultato con gli alunni.

Sezione II - SERVIZI AMMINISTRATIVI

11. Fattori di qualità

L'Istituzione scolastica individua i seguenti fattori di qualità dei servizi amministrativi:
- trasparenza e celerità delle procedure;
- riduzione dei tempi di attesa agli sportelli, compatibili con la dotazione organica del personale;
- informatizzazione dei servizi di segreteria;
- cortesia e disponibilità verso l'utenza;
- tutela della privacy.

12. Standard specifici delle procedure

L'Istituzione scolastica fissa i seguenti standard specifici di procedura, garantendone l'osservanza:
- procedure di iscrizione degli alunni a vista (tranne per i casi relativamente ai quali la normativa prevede l'iscrizione on line);
- rilascio dei certificati entro il tempo massimo di sette giorni lavorativi dalla richiesta formale;
- consegna a vista, a partire dal primo giorno lavorativo successivo alla pubblicazione dei risultati finali, di attestato o documento sostitutivo dei diplomi;
- consegna dei documenti di valutazione degli alunni da parte dei docenti delegati entro venti giorni dal termine delle operazioni generali di scrutinio;
- apertura al pubblico degli Uffici di Segreteria di mattina e di pomeriggio in orari funzionali alle esigenze degli utenti e del territorio, secondo gli orari stabiliti annualmente nel P.T.O.F.;
- tempestività del contatto telefonico, stabilendo al proprio interno modalità di risposta che comprendano il nome dell'Istituto, il nome di chi risponde, la persona o l'Ufficio in grado di fornire le informazioni richieste;
- ricevimento da parte del Dirigente Scolastico, di norma dietro appuntamento;
- garanzia di spazi ben visibili adibiti all'informazione;
- presenza presso l'ingresso, durante lo svolgimento dell'attività didattica, di almeno un operatore scolastico in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

CAPO IV - CONDIZIONI AMBIENTALI DELLA SCUOLA

13. IGIENE, SICUREZZA, ACCOGLIENZA

13.1 Le condizioni di igiene e funzionalità dei locali e dei servizi della scuola sono controllate dal personale collaboratore scolastico.

13.2 In ogni plesso sono garantite pulizia, accoglienza e sicurezza tali da assicurare una permanenza a scuola confortevole per gli alunni e per il personale.

13.3 La scuola garantisce la sicurezza nell'area di pertinenza e si impegna a sensibilizzare l'Amministrazione locale per quanto di sua competenza.

13.2 Presso ogni plesso è consultabile un piano di evacuazione dell'edificio in caso di emergenza.

13.3 In tutti i plessi dell'Istituto Comprensivo vengono periodicamente effettuate esercitazioni relative alle procedure di sicurezza (prove di evacuazione).

CAPO V - PROCEDURA DEI RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

14. RECLAMI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

14.1 **Procedura dei reclami: Gestione dei reclami e delle non conformità**

Segnalazioni di disservizi e reclami possono essere presentati in forma scritta presso la Segreteria. Devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non vengono presi in considerazione.

A seguito di valutazione del Dirigente Scolastico, vengono disposte le eventuali azioni correttive.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Dirigente scolastico, il reclamante è reso edotto del corretto destinatario.

14.2 **Soddisfazione del servizio**

Al fine di offrire un contributo di proposte migliorative, tutte le componenti scolastiche e gli utenti, interni ed esterni, vengono invitati alla compilazione di questionari di soddisfazione che forniscono elementi utili per il miglioramento continuo del processo

Capo VI – ATTUAZIONE

15. ATTUAZIONE

15.1 L'istituzione scolastica è responsabile della pubblicizzazione e dell'attuazione di quanto scritto. I contenuti e le modalità di intervento riportati sono sottoposti a verifica periodica da parte degli organi collegiali.

15.2 La presente Carta può essere modificata qualora pervengano da parte dei fruitori o erogatori dei servizi proposte migliorative o integrative della Carta stessa. Le indicazioni contenute nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengano, in materia, disposizioni modificative contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.